

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik upaya promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang ahli dibidangnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sering dikunjungi oleh masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau sering disingkat Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang langsung dapat dijangkau oleh masyarakat yang menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan dengan lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.<sup>(1)</sup>

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pemerintah menekankan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas. Mutu pelayanan adalah suatu hal yang kompleks yang terdiri dari lima dimensi yaitu wujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>(2)</sup> Puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan agar mampu memenuhi harapan pasien dan dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien. Selain itu, umpan balik dari pasien juga diperlukan untuk menyempurnakan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (puskesmas).<sup>(3)</sup>

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas, pemerintah telah mengaturnya dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas. Berdasarkan PMK No. 46 Tahun 2015 tentang

Akreditasi Puskesmas pada pasal 3 menyebutkan bahwa puskesmas wajib terakreditasi secara berkala setiap 3 (tiga) tahun. Akreditasi puskesmas adalah pengakuan yang diberikan kepada puskesmas oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi puskesmas yang ditetapkan oleh menteri setelah puskesmas memenuhi syarat-syarat standar akreditasi puskesmas yang telah ditentukan. <sup>(4)</sup>

Manfaat dari meningkatnya mutu pelayanan salah satunya yaitu meningkatnya kepuasan pasien. <sup>(5)</sup> Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan apa yang diharapkannya terhadap pelayanan tersebut. <sup>(6)</sup> Kepuasan pasien bersifat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, dan banyak faktor yang mempengaruhinya dalam kehidupan manusia. <sup>(2)</sup> Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu mutu produk (*product quality*), harga (*price*), mutu pelayanan (*service quality*), faktor emosional (*emotional factor*), dan biaya transport (*cost of acquiring*). Selain itu terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendidikan, pendapatan, jenis pembiayaan, dan pekerjaan. <sup>(7)</sup> Tiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda meskipun mendapatkan pelayanan yang sama dan di tempat yang sama. <sup>(6)</sup>

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyu Widyastuti tahun 2019 tentang “Hubungan Akreditasi Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Semarang” yang dilakukan pada 12 Puskesmas menyatakan bahwa terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien ( $p \text{ value} = 0,042$ ). <sup>(8)</sup> Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian Intan Nurjannah Pratiwi Trisna dan Bambang Budi Raharjo pada tahun 2019 tentang “Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien” yang dilakukan pada semua pasien rawat jalan di puskesmas di Kota Semarang. Pada

penelitian kali ini peneliti menemukan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan di puskesmas tidak terakreditasi cenderung tidak puas 9,31 kali lebih besar daripada responden yang mendapatkan pelayanan di puskesmas terakreditasi paripurna, responden yang mendapatkan pelayanan di puskesmas terakreditasi dasar cenderung tidak puas 7,79 kali lebih besar daripada responden yang mendapatkan pelayanan di puskesmas terakreditasi paripurna, dan responden yang mendapatkan pelayanan di puskesmas terakreditasi madya cenderung tidak puas 4,56 kali lebih besar daripada responden yang mendapatkan pelayanan di puskesmas terakreditasi paripurna. Pada puskesmas terakreditasi utama tidak terdapat hubungan yang bermakna antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien, karena yang menjadi pembanding dalam uji statistik adalah puskesmas terakreditasi paripurna, dimana status akreditasi utama berada satu tingkat dibawah status akreditasi paripurna. Walaupun demikian, 25% responden pada puskesmas terakreditasi utama masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.<sup>(7)</sup>

Penelitian mengenai topik ini sebelumnya juga pernah diteliti di Kota Padang pada tahun 2019 oleh Safira Alifia Husna dengan hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Namun penelitian tersebut mendapati hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan pendapatan responden dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.<sup>(9)</sup> Penelitian mengenai topik ini dilakukan kembali karena pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa status akreditasi belum dapat menjamin mutu pelayanan kesehatan yang mampu menimbulkan kepuasan terhadap diri pasien. Padahal akreditasi merupakan suatu

mekanisme penilaian dalam rangka pengakuan bahwa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh sebuah institusi telah memenuhi syarat yang telah ditentukan.<sup>(7)</sup>

Di Indonesia pada tahun 2019 terdapat 9.153 puskesmas yang telah terakreditasi dari 10.134 puskesmas (90,32%). Provinsi dengan presentase puskesmas terakreditasi 100% yaitu Provinsi Bengkulu, Kepulauan Bangka Belitung, Bali, Kalimantan Utara, dan Daerah istimewa Yogyakarta. Sedangkan provinsi dengan presentase puskesmas terakreditasi paling rendah yaitu Papua sebesar 28,57%.<sup>(10)</sup>

Provinsi Sumatera Barat berada pada urutan ke-11 dengan presentase puskesmas terakreditasi sebesar 98,55%.<sup>(10)</sup> Di Kota Padang seluruh puskesmas telah terakreditasi. Puskesmas dengan akreditasi utama sebanyak 5 puskesmas yaitu Puskesmas Padang Pasir, Puskesmas Lubuk Buaya, Puskesmas Air Tawar, Puskesmas Lubuk Begalung, dan Puskesmas Dadok Tunggul Hitam. Puskesmas dengan akreditasi madya sebanyak 16 puskesmas yaitu Puskesmas Lubuk Kilangan, Puskesmas Lapai, Puskesmas Alai, Puskesmas Andalas, Puskesmas Anak Air, Puskesmas Air Dingin, Puskesmas Nanggalo, Puskesmas Ambacang, Puskesmas Bungus Teluk Kabung, Puskesmas Kuranji, Puskesmas Belimbing, Puskesmas Rawang, Puskesmas Ikur Koto, Puskesmas Pegambiran, Puskesmas Pemancungan, dan Puskesmas Ulak Karang. Puskesmas dengan akreditasi dasar sebanyak 2 puskesmas yaitu Puskesmas Pauh dan Puskesmas Seberang Padang.<sup>(11)</sup>

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dilihat dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).<sup>(12)</sup> SKM adalah salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. SKM wajib dilakukan

minimal sekali dalam setahun dan hasilnya dituangkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).<sup>(13)</sup>

Data skor IKM pada 3 puskesmas terakreditasi di Kota Padang pada tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun 2018 yaitu Puskesmas Lubuk Buaya (utama) dari skor 82,31 menjadi 75,61 (penurunan 6,70), Puskesmas Andalas (madya) dari skor 87,83 menjadi 75,83 (penurunan 12,00), Puskesmas Pauh (dasar) dari skor 92,74 menjadi 78,36 (penurunan 14,38).<sup>(14)</sup> Penurunan skor IKM ini sangat berbanding terbalik dengan salah satu unsur dalam instrumen akreditasi puskesmas yang menyatakan bahwa puskesmas melakukan perbaikan mutu secara berkesinambungan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam artian lain akreditasi puskesmas dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.<sup>(15)</sup>

Berdasarkan data yang telah dipaparkan pada latar belakang maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien ditinjau dari Perbedaan Status Akreditasi dan Faktor Determinan pada Puskesmas terakreditasi Kota Padang Tahun 2021”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang di atas didapat rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi Kota Padang pada Tahun 2021?”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi Kota Padang tahun 2021.

### 1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi utama (Puskesmas Lubuk Buaya).
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi madya (Puskesmas Andalas).
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi dasar (Puskesmas Pauh).
4. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi Kota Padang tahun 2021.
5. Untuk mengetahui hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi Kota Padang tahun 2021.
6. Untuk mengetahui hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas terakreditasi Kota Padang tahun 2021.
7. Untuk mengetahui hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas di Kota Padang tahun 2021.

### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien, dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama proses perkuliahan, serta dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam praktek di lapangan.
2. Bagi instansi yang terkait dapat menjadi referensi bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi institusi dapat menambah bahan referensi sebagai data awal bagi peneliti selanjutnya.
4. Bagi masyarakat dapat dijadikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang terbaik.

### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada pasien di puskesmas yang telah terakreditasi di Kota Padang yaitu Puskesmas Lubuk Buaya, Puskesmas Andalas, dan Puskesmas Pauh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Kota Padang. Variabel independen pada penelitian ini yaitu status akreditasi puskesmas, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan responden dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien.

